

CQ Index Zorgen Zorgverzekering: Keuze-informatie voor de zorgconsument

Olga Damman, Michelle Hendriks, Peter Spreeuwenberg, Diana Delnoij

NIVEL -Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg
e-mail: o.damman@nivel.nl - telefoon 030 2 729 855

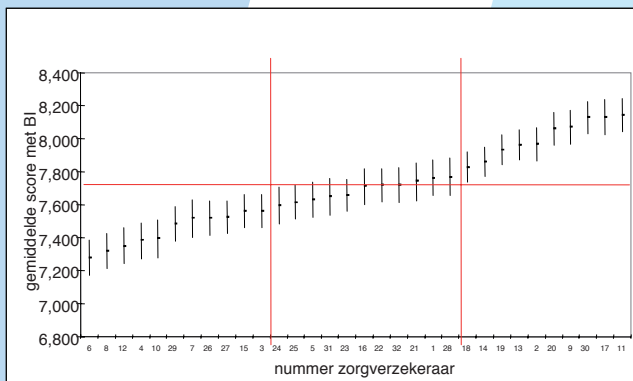


Achtergrond

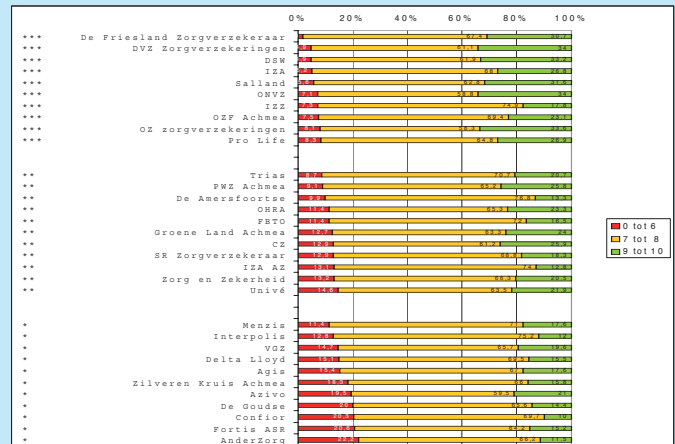
Elk jaar kunnen mensen wisselen van zorgverzekeraar. Om een weloverwogen keuze te maken voor een zorgverzekeraar moeten consumenten kunnen beschikken over keuze-informatie over die kwaliteitsaspecten die zij belangrijk vinden. Voor dat doel wordt met behulp van de *CQ Index Zorg en Zorgverzekering* keuze-informatie voor zorgconsumenten ontwikkeld. Deze CQ keuze-informatie wordt sinds 2005 jaarlijks gepubliceerd op de internetsite www.kiesBeter.nl.

Methode

- Jaarlijks wordt aan alle zorgverzekeraars die zijn aangesloten bij Zorgverzekeraars Nederland gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek naar de ervaringen van verzekerden met de zorg en de zorgverzekeraar. In 2006 leverden 32 zorgverzekeraars een aselecte steekproef van 675 adressen van verzekerden.
- 8.481 verzekerden (respons = 40%) vulden in 2006 de CQ Index Zorg en Zorgverzekering in. Deze vragenlijst vraagt naar de ervaringen met de zorg en de zorgverzekeraar in de afgelopen 12 maanden.
- Met behulp van multilevel regressie-analyses (MLWin) is gekeken of er verschillen bestaan tussen zorgverzekeraars.
- Hierbij is gecorrigeerd voor de invloed van leeftijd, opleiding en gezondheid van verzekerden.
- De zorgverzekeraars zijn ingedeeld in drie groepen: bovengemiddelde score (3 sterren), gemiddelde score (2 sterren) en benedengemiddelde score (1 ster).



Figuur 1 Discriminerend vermogen algemeen oordeel zorgverzekeraar



Figuur 2 Keuze-informatie met behulp van een combinatie van staafdiagram en sterren: algemeen oordeel zorgverzekeraar in waarderingscijfers

Resultaten

- In 2006 verschilden de ervaringen van consumenten met de zorg die zij ontvingen niet significant van elkaar.
- Ervaringen van consumenten met de zorgverzekeraar verschilden wel significant tussen zorgverzekeraars. Er werden verschillen gevonden voor de volgende aspecten:
 - algemeen oordeel zorgverzekeraar,
 - persoonlijke benadering door medewerkers van de zorgverzekeraar,
 - informatievoorziening van de zorgverzekeraar,
 - telefonische bereikbaarheid van de klantenservice,
 - krijgen van de benodigde telefonische hulp van de klantenservice,
 - afhandeling van de rekeningen,
 - duidelijkheid over bijbetalingen,
 - klachten over de zorgverzekeraar.

In figuur 1 en 2 is te zien hoe keuze-informatie gecreëerd is vanuit de resultaten.

Conclusie

- Met de CQ Index Zorg en Zorgverzekering kan informatie ontwikkeld worden om de zorgconsument te ondersteunen bij het kiezen van een zorgverzekering.
- Nader onderzoek moet uitwijzen of en hoe consumenten de keuze-informatie gebruiken.

Referenties

Damman OC, et al. *Ervaringen van verzekerden met de zorg en de zorgverzekeraars: meting 2006 voor www.kiesBeter.nl*. Utrecht: NIVEL, 2006

Hendriks M, et al. *Ervaringen van verzekerden met de zorg en de zorgverzekeraars: consumenteninformatie voor www.kiesBeter.nl*. Utrecht: NIVEL, 2005

<http://www.kiesBeter.nl/zorgverzekeringen>